

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Salah satu pemegang faktor terpenting dalam perekonomian Islam adalah adanya Baitul Mal wat Tamwil (BMT). Secara etimologis, istilah “Baitul Maal” berarti ‘rumah uang’, sedangkan “baiut tamwil” mengandung pengertian “rumah pembiayaan” (Yunus, 2009: 5). Sehingga dikatakan bahwa Baitul Maal Wat tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada usaha-usaha non profit, seperti zakat, infaq dan sedekah. Adapun baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial (Huda dan Heykal, 2013: 363). Konsep Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) sebenarnya sudah ada sejak zaman Rasulullah saw yang dikenal dengan nama *bait al-maal* dan berfungsi sebagai pengelola dana amanah dan harta rampasan perang (*ghanimah*) pada masa awal Islam, yang diberikan kepada yang berhak dengan pertimbangan kemaslahatan umat. Namun secara konkrit pelebagaan Baitul Maal baru dilakukan pada masa Umar Bin Khattab, ketika kebijakan pendistribusian dana yang terkumpul mengalami perubahan. Lembaga Baitul Maal itu berpusat di ibukota Madinah dan memiliki cabang di provinsi-provinsi wilayah Islam.

Berdirinya koperasi BMT Al-Fath Perumnas Cirebon ini membantu perekonomian masyarakat kecil dan menengah. KBMT Al-Fath didirikan oleh pemilik Galunggung Catering dan para karyawannya pada tahun 2007. Semangat membantu dan memberi solusi mengawali pendirian BMT Al Fath. Awal kehadiran koperasi dengan pola syariah ini menjadi solusi bagi karyawan untuk memenuhi berbagai kebutuhan rumah tangganya. Setelah berjalan beberapa tahun, manfaat kehadiran KBMT Al Fath mulai dirasakan oleh masyarakat disekitar kantor KBMT Al Fath. Sedikit demi sedikit anggota KBMT yang berasal dari luar karyawan catering terus bertambah sehingga layanan yang diberikan semakin luas.

Saat ini tidak hanya lembaga keuangan syariah berskala besar yang mampu berkembang seperti bank syariah. Namun, lembaga keuangan syariah berskala kecil pun mulai menunjukkan perkembangan seperti halnya baitul mal wat tamwil (BMT). Baitul mal wat tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro pendukung kegiatan ekonomi masyarakat bawah dan kecil yang dijalankan berdasarkan syariat Islam (Ridwan, 2006: 2). BMT merupakan salah satu bidang usaha yang saat ini telah banyak muncul dan berkembang di tengah-tengah masyarakat. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya jumlah BMT yang sudah berada di pelosok-pelosok daerah. Di Indonesia saat ini terdapat lebih dari 45.000 Lembaga Keuangan Mikro (LKM), dan sekitar 3.400 unit Baitul Maal Wattamwil (BMT) (Mulyaningrum.files.Wordpress. com, 2009). Hal ini menuntut lembaga keuangan tersebut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanannya secara profesional agar tetap eksis di dunianya. Sehingga terjadilah persaingan antar lembaga keuangan terutama BMT untuk dapat memenuhi kebutuhan anggota serta memberikan kepuasan kepada anggota secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan anggota adalah dengan cara memberikan pelayanan serta etika kerja dengan sebaik-baiknya. Dengan kualitas serta etika kerja yang baik, maka secara tidak langsung kepuasan anggota akan terwujud.

Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kepuasan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Ayse, 2007:53). Seorang yang dalam pekerjaannya secara langsung berhadapan dengan anggota harus siap secara fisik maupun mental sebelum memulai pekerjaan tersebut. Ketidaksiapan dalam hal ini akan berpengaruh besar pada hasil kerja dan kepuasan anggota. Pelayanan yang diberikan harus mencerminkan sikap kerja seorang profesional yang mempunyai keahlian, kesungguhan hati, kompetensi emosional yang tinggi, kemampuan melakukan yang terbaik dengan cara

yang terbaik, dan tidak melanggar etika serta peraturan. Perilaku layanan yang ditampilkan mesti bersentuhan dengan keikhlasan sebagai kewajiban seorang muslim dan etika kerja yang sesuai dengan ketentuan syari'ah.

Etika bekerja dalam Islam berarti melaksanakan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya, serta apa yang dilakukan didasari dengan mengharap ridha Allah SWT. Sekarang ini banyak lembaga keuangan syari'ah yang masih belum menerapkan etika yang sesuai dengan ketentuan syari'at. Seperti (1) niat bekerja hanya untuk Allah SWT (2) amanah (3) dapat bekerja sama dengan baik (4) adil dan lain-lain. Pada tahun 2013, telah terjadi kasus pemberian kredit fiktif yang dilakukan oleh tiga orang karyawan Bank Syari'ah Mandiri. Manajemen PT Bank Syariah Mandiri (BSM) mengaku telah melakukan pemecatan terhadap tiga orang karyawannya yang tersangkut dalam perkara dugaan tindak pidana perbankan berupa pemberian kredit fiktif pembelian lahan untuk pembangunan perumahan di kawasan Bogor (Sindonews.com, 2013). Di tahun 2014 juga terdapat sebuah kasus seorang pegawai Bank Mega Syariah yang melakukan *money game* berkedok investasi emas Golden Traders Indonesia Syariah (GTIS) dan Gold Bullion Indonesia (GBI). Kasus money game berkedok investasi emas Golden Traders Indonesia Syariah (GTIS) dan Gold Bullion Indonesia (GBI) ini, berawal dari pengakuan seorang nasabah, yang dibujuk karyawan Mega Syariah. Ia berperan sebagai agen marketing GTIS dan GBI yang merayu nasabah ini agar mau membeli emas dengan skema fisik di GTIS dan GBI (Tribunnews.com, 2014). Tak hanya menyeret Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menerbitkan sertifikat syariah untuk GTIS dan GBI, Bank Mega Syariah juga terlibat dalam pusaran kasus investasi emas bodong tersebut. Kasus-kasus ini adalah contoh pelanggaran etika kerja islam yang tentu membawa nama buruk bagi perusahaan, sehingga nasabah sulit untuk percaya lagi terhadap Bank Syari'ah dan lembaga keuangan syariah lainnya.. Hal ini tentu tidak akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah.

Sebagai agama yang sempurna, Islam mengatur dan membimbing pengikutnya disetiap aspek kehidupan. Etika sangat diperlukan dalam hidup



karena mengandung nilai dan prinsip yang dianut dalam masyarakat. Etika adalah sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara kelompok maupun pribadi. Etika kerja Islam memberikan dampak yang baik terhadap konsumen atau perusahaan itu sendiri. Sikap kerja yang positif memungkinkan hasil yang menguntungkan. Hal ini sangat penting, karena etika kerja islam bukan hanya memberikan manfaat bagi karyawan itu sendiri, tetapi juga memberi dampak bagi kepuasan anggota.

Kepuasan anggota merupakan persepsi mereka bahwa keinginannya sudah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Kotler dan Keller (2009: 138), kepuasan anggota merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Puas tidaknya anggota diketahui setelah melakukan transaksi, tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan anggota. Jika kualitas dan etika berada dibawah harapan, anggota tidak puas. Jika kualitas dan etika memenuhi harapan, anggota puas.

Peningkatan kepuasan pelanggan atau anggota sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu, banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan pelanggan atau anggota yang sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan. Perusahaan yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan, etika kerja yang baik dan kepuasan pelanggan adalah hal yang penting bagi perusahaan.

Sehingga dapat di ambil kesimpulan bahwa, kepuasan pelanggan akan tercapai apabila produk atau jasa sudah memenuhi keinginan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan sekarang menyadari pentingnya

seorang pelanggan bagi perusahaannya dan mereka berupaya keras untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Bahkan pelanggan sekarang sudah dianggap sebagai raja yang harus dipenuhi segala kebutuhannya.

Keberhasilan suatu BMT dalam menjalankan kegiatan operasionalnya salah satunya adalah meningkatnya kepuasan anggota terhadap BMT. Tingkat kepuasan anggota terhadap suatu produk pasti akan mempengaruhi loyalitas anggota terhadap BMT tersebut. Begitu juga dengan KBMT Al Fath menuntut para karyawannya untuk memaksimalkan kualitasnya dalam melayani anggota, agar KBMT Al Fath tidak kalah saing dengan lembaga keuangan syariah yang lain. KBMT Al Fath juga berharap agar karyawannya memiliki etika kerja yang sesuai dengan syari'at agar dapat ikut serta dalam memajukan perkembangan BMT. Karyawan KBMT AL-Fath memiliki etika dan kepribadian yang baik, seperti murah hati, sopan, adil dan lain-lain, agar anggota tertarik dengan KBMT Al Fath. Tetapi bukan hanya etika kerja saja yang harus dilakukan dengan baik, kualitas pelayanan juga harus dilakukan dengan baik agar memenuhi kepuasan anggota.

Fenomena yang terjadi di KBMT Al-Fath berdasarkan pra observasi yang peneliti lakukan, masih ada pelayanan yang belum maksimal, seperti kurangnya kedisiplinan waktu bekerja. Karyawan belum maksimal dalam meyakinkan nasabah untuk tetap bertransaksi di KBMT. Karyawan masih belum maksimal dalam memberikan edukasi mengenai KBMT terhadap anggota. Setelah kurang lebih 10 tahun berdiri, KBMT Al-Fath memiliki sekitar 1000 anggota, dan kurang lebih hanya 200 anggota yang masih aktif. Berdasarkan hasil pra observasi tersebut, peneliti ingin mengetahui apa yang menyebabkan hal tersebut terjadi. Karena hal ini merupakan masalah bagi KBMT Al-Fath. Tetapi manager dan karyawan KBMT Al-Fath saat ini mengupayakan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka, terutama dari segi pelayanan. Hal tersebut bertujuan agar meningkatkan kepuasan anggota, serta anggota tertarik untuk bertransaksi dan tetap bertahan di KBMT Al-Fath.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menjadikan KBMT Al-Fath sebagai tempat penelitian dan melakukan penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Kerja Islam Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota KBMT Al-Fath”*.

## **B. Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi dan pembatasan masalah ini digunakan untuk membatasi permasalahan penelitian yang akan diteliti sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki dan dapat dilakukan secara lebih mendalam. Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Persaingan lembaga keuangan syari'ah semakin kompetitif, sehingga KBMT Al-Fath dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan etika kerja Islam karyawannya.
- b. Kualitas pelayanan dan etika kerja Islam masih belum maksimal, seperti kurangnya kedisiplinan waktu bekerja dan masih kurangnya edukasi mengenai BMT.

### **2. Batasan Masalah**

- a. Masalah yang dibahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan etika kerja islam karyawan terhadap kepuasan anggota.
- b. Objek penelitian dilakukan di KBMT Al-Fath.

### **3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas dan temuan mengenai masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini terdapat beberapa pertanyaan antara lain sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath?
- b. Apakah etika kerja Islam karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath?



- c. Apakah kualitas pelayanan dan etika kerja Islam karyawan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.
2. Untuk mengetahui pengaruh etika kerja islam karyawan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan etika kerja islam karyawan terhadap kepuasan anggota KBMT Al-Fath.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan ilmiah bagi mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon khususnya Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

#### **b. Manfaat Praktis**

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk mengambil keputusan sebagai strategi baru di tahun mendatang dan untuk meningkatkan kepuasan anggota KBMT.

#### **c. Manfaat Akademik**

Sebagai bentuk perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya program Studi Perbankan Syari'ah sebagai sumbangsih pikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian yang akan dilakukan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai kualitas pelayanan, etika kerja islam, kepuasan anggota, kajian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang terdiri dari: jenis pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengambilan data, variabel dan indikator penelitian, validitas dan reabilitas, dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

